




Clinique Chirurgicale
du Libournais

LIVRET D'ACCUEIL

SOMMAIRE

PRÉSENTATION DES ACTIVITÉS

04

UNE ÉQUIPE DE PROFESSIONNELS À VOTRE ÉCOUTE

06

VOTRE ARRIVÉE

08

VOTRE SÉJOUR

12

LES DROITS ET LES DEVOIRS DU PATIENT

16

DÉMARCHE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

22

VOTRE DÉPART

26

MADAME, MONSIEUR,

L'ensemble des professionnels de l'établissement vous remercie de nous accorder votre confiance.
Nous vous souhaitons la bienvenue dans notre établissement.

Notre démarche, basée sur une politique dynamique de développement, nous permet de vous proposer des moyens techniques performants, ainsi qu'un engagement de qualité des soins et un accueil personnalisé de la part des médecins et du personnel.

Vous trouverez dans ce livret d'accueil des informations qui vous permettront de préparer et d'accompagner votre séjour parmi nous.
Nous vous invitons à conserver ce livret pendant toute la durée de votre hospitalisation.

Très sensibles à la confiance que vous nous accordez, nous vous souhaitons un agréable séjour et formulons tous nos vœux de prompt rétablissement.

Dr Pierre BOUCHUT, Président
Marie-Françoise BRISSET, Directrice

PRÉSENTATION DES ACTIVITÉS

La Clinique Chirurgicale du Libournais, fondée en 1942, est un établissement d'hospitalisation privé. Établissement à taille humaine, il répond aux exigences des normes administratives les plus élevées (catégorie A) et rassemble de nombreuses disciplines.

Un contrat d'objectifs et de moyens conclu avec l'Agence Régionale de Santé d'Aquitaine prévoit une évolution constante de l'établissement.

Conventionnée par la Sécurité Sociale et la plupart des Mutuelles, la Clinique Chirurgicale du Libournais traite plus de 11 000 patients par an, dont 4/5 en ambulatoire.

Sa capacité d'accueil est de 35 lits en hospitalisation complète et 38 places en secteur ambulatoire répartis comme suit :

- Un service d'hospitalisation (1^{er} étage)
- Deux services de chirurgie ambulatoire (RDC et 1^{er} étage)

NOS ACTIVITÉS CHIRURGICALES

- Chirurgie orthopédique
- Chirurgie digestive
- Chirurgie urologique
- Chirurgie ophtalmologique
- Chirurgie vasculaire
- Chirurgie plastique
- Chirurgie dentaire et stomatologie
- Chirurgie ORL

UN PLATEAU TECHNIQUE PERFORMANT

- **Le bloc opératoire**
- 5 salles d'opération
- 1 salle de surveillance post-interventionnelle
- 1 unité de stérilisation centralisée
- 1 salle de soins externes avec traitement d'air

• Les explorations fonctionnelles digestives

- 2 salles d'endoscopie pour fibroscopie et coloscopie.

• L'imagerie médicale

- Radiologie conventionnelle et numérique, échographie
- Scanographe
- IRM
- Angiographie numérisée

LES LABORATOIRES

La Clinique a passé une convention avec des laboratoires d'analyses médicales et d'anatomo-pathologie qui se chargent d'assurer l'ensemble des examens courants et spécialisés 24h/24.

LA PHARMACIE

La Pharmacie à Usage Intérieur de la Clinique dispose de locaux, de moyens en personnel et en équipements, lui permettant d'assurer l'ensemble de ses missions.

Elle est chargée, dans le respect des dispositions légales qui régissent son fonctionnement, de gérer, approvisionner, préparer et contrôler la détention et la dispensation des médicaments et des dispositifs médicaux stériles.

Le service pharmacie est placé sous la responsabilité d'un pharmacien.

UNE ÉQUIPE DE PROFESSIONNELS À VOTRE ÉCOUTE

Permanence médicale

La permanence médicale est assurée 24 h/24
par les chirurgiens référents
et par des médecins anesthésistes
assurant des gardes.

LES CONSULTATIONS

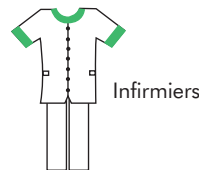
De nombreux spécialistes consultent sur place. Vous trouverez la liste des médecins libéraux exerçant leur activité au sein de l'établissement, ainsi que leurs spécialités et coordonnées, sur une fiche spécifique annexée au présent livret ou sur les panneaux d'affichage situés à l'entrée de l'établissement.

L'ÉQUIPE MÉDICALE

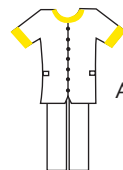
Les médecins sont des praticiens libéraux impliqués et partenaires de l'établissement. Ils coordonnent les soins dont ils ont la charge. Ils prescrivent les thérapeutiques et les examens. Le médecin, responsable de votre hospitalisation, sera la plupart du temps votre chirurgien. Il vous donnera toutes les informations sur votre état de santé et pourra également recevoir votre famille. Renseignez-vous auprès de l'infirmier(e) du service.

Le médecin anesthésiste déterminera en fonction de vos antécédents médicaux et chirurgicaux la technique d'anesthésie la plus adaptée.

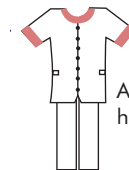
IDENTIFICATION DES PROFESSIONNELS



Infirmiers



Aides-soignants

Agents de service
hospitalier

Personnel administratif

L'ÉQUIPE SOIGNANTE

L'équipe soignante est pluridisciplinaire, composée d'infirmiers et d'aides-soignants.

Des référents sont identifiés dans les services au niveau de l'hygiène, prise en charge de la douleur, prise en charge des plaies et cicatrisation, hypnose, etc.

Les kinésithérapeutes exercent à titre libéral au sein de la Clinique. Psychologue, diététicienne et autres personnels spécialisés collaborent avec l'équipe soignante et peuvent intervenir tout au long de votre prise en charge.

Les agents de service hospitalier assurent l'entretien de votre chambre et de votre environnement. Ils se chargent également de la distribution des repas.

Les brancardiers vous accompagnent lors de vos déplacements, de votre chambre aux plateaux techniques et inversement.

VOTRE ARRIVÉE

Horaires d'ouverture

Bureau des pré-admissions

- Lundi au jeudi : 8h30 - 17h30

Bureau des admissions

- Lundi au vendredi : 7h - 19h

FORMALITÉS ADMINISTRATIVES

Vous devez vous munir des documents suivants :

- **la fiche de renseignements administratifs** dûment complétée par vos soins, remise lors de votre consultation médicale.
- **votre carte d'identité ou votre passeport, ou le cas échéant, votre carte de séjour.** Pour les enfants, il est nécessaire de présenter un justificatif d'identité (carte d'identité, passeport ou livret de famille).
- **votre carte Vitale et son attestation,** ainsi que votre prise en charge au titre de la couverture maladie universelle si vous en bénéficiez.
- **votre carte de mutuelle en cours de validité.**
- le triptyque fourni par votre employeur si vous êtes victime d'un accident du travail.
- la carte européenne pour les ressortissants de l'Union européenne (valable uniquement dans le cadre de l'urgence).
- une demande de prise en charge par un organisme du pays ou de l'ambassade dont vous dépendez, si vous n'êtes pas ressortissant de l'Union européenne.

LA PRÉ-ADMISSION

Afin de vous éviter tout désagrément lors de votre entrée, nous vous proposons d'effectuer toutes les formalités administratives au moment de votre consultation pré-anesthésique.

LA CONSULTATION PRÉ-ANESTHÉSIQUE

Dès que vous connaissez la date de l'opération ou de l'examen, vous devez immédiatement prendre rendez-vous pour une consultation pré-anesthésique (05 57 74 69 20), qui doit avoir lieu au minimum 48 heures avant la date de l'intervention.

- Si vous avez eu des examens (prises de sang, électrocardiogrammes ou autres) depuis moins de 3 mois, apportez-les pour la consultation.
- Vous devez apporter l'ordonnance de tous les médicaments que vous prenez.
- Aucune sérologie (HIV ou autre) ne peut être effectuée sans votre consentement écrit.

La consultation pré-anesthésique permet :

- de vous expliquer le déroulement de l'acte anesthésique,
- de choisir ensemble le mode d'anesthésie qui vous convient le mieux,
- de vous donner les consignes pré-opératoires,
- de modifier les prises de médicaments éventuelles pouvant interférer avec l'anesthésie,
- de poser d'une manière générale toutes les questions que vous jugerez utiles.

LA CHAMBRE PARTICULIÈRE

Nous disposons d'un nombre limité de chambres particulières.

Elles sont attribuées selon leur disponibilité sur demande du patient. Les frais supplémentaires sont alors réglés par le patient, sauf en cas de prise en charge par la mutuelle.

Si vous souhaitez une chambre particulière, faites-en la demande dès

09



vos soins. Nous en tiendrons compte, mais si nous ne disposons pas d'une telle chambre à votre arrivée, nous ferons le maximum pour vous satisfaire le plus rapidement possible.

Dans l'éventualité où votre mutuelle ne couvrirait pas intégralement cette prestation, vous aurez à vous acquitter de tout ou partie du montant lors de votre sortie.

VOTRE ARRIVÉE

Veillez vous munir, lors de votre arrivée, des documents suivants :

- carte de groupe sanguin,
- ordonnances des traitements en cours et tous les documents (analyses, radio...) demandés par le médecin ou l'anesthésiste.

LES ENFANTS

L'autorisation d'opérer et de consentement de soins des enfants mineurs doit être signée de façon obligatoire par les deux parents.

VOUS ACCOMPAGNEZ UN MINEUR SOUS TUTELLE OU UN MAJEUR SOUS CURATELLE

Le tuteur devra le représenter ou le curateur devra l'assister dans l'ensemble de ses démarches. Il faudra présenter un certificat attestant la position de tuteur ou de curateur.

Par ailleurs, sauf urgence, l'autorisation d'opérer et de consentement de soins des enfants mineurs doit être signée de façon obligatoire par le tuteur. En cas de difficultés, n'hésitez pas à faire appel à l'assistante sociale de l'établissement.

ANONYMAT

Lors de votre admission, il vous est possible de demander l'anonymat auprès de l'accueil de la Clinique : vous ne recevrez aucun appel téléphonique, aucune visite. Pensez à donner votre code téléphonique à vos proches. Si une personne demande si vous êtes hospitalisé(e), le standard répondra qu'il ne vous connaît pas.

IDENTITOVIGILANCE

La Clinique est engagée dans une démarche d'identitovigilance qui a pour objectifs la sécurité des soins et la volonté d'éviter les erreurs d'identification de patients.

Un bracelet d'identification sera posé à votre poignet dès votre arrivée. Il permet à l'ensemble des professionnels participant à votre prise en charge de s'assurer de votre identité tout au long de votre séjour et plus particulièrement lors de la réalisation d'un examen ou d'une intervention hors de votre unité d'accueil.

STATIONNEMENT

La Clinique met à la disposition des patients, de leurs accompagnants et de leurs visiteurs, un parking payant, lequel n'est pas gardé. Il est recommandé de ne laisser aucun objet dans les véhicules. La Clinique décline toute responsabilité en cas de vol.



VOTRE SÉJOUR

LITS ET REPAS ACCOMPAGNANTS

Pour les patients occupant une chambre particulière, les visiteurs peuvent bénéficier d'un service de lit et de repas accompagnants. Signalez-le dès la pré-admission. Les tickets permettant d'accéder à ces prestations sont en vente au bureau d'accueil. Les tarifs sont affichés à l'accueil et en chambre.

LES CHAMBRES

La Clinique dispose de chambres particulières et de chambres à 2 lits équipées de climatisation.

La Clinique décline toute responsabilité en cas de détérioration, de perte ou de vol d'objets personnels.

LES REPAS

Du lundi au jeudi, les menus du lendemain vous seront présentés afin de vous permettre de faire un choix ; les repas sont confectionnés sur place par l'équipe hôtelière.

Si vous suivez un régime pour des raisons médicales :

Signalez-le dès votre arrivée aux infirmiers et aides-soignants ; ils en tiendront compte pour vos repas. Le personnel de la Clinique est à votre écoute pour tenir compte, autant que possible, de vos goûts personnels, ainsi que de vos pratiques religieuses. N'hésitez pas à lui en faire part.

Les repas sont servis en chambre aux heures suivantes :

- Petit déjeuner : à partir de 7h30
- Déjeuner : à partir de 12h
- Dîner : à partir de 18h30

EAU MINÉRALE

De l'eau ordinaire est servie. Il est possible de demander de l'eau minérale moyennant paiement.

LES VISITES

Les visites sont autorisées de 11h à 20h.

Il est demandé de limiter à 2 le nombre de visiteurs par patient présents en même temps dans la chambre. La venue des enfants de moins de 12 ans n'est pas recommandée.

POINT DE VENTE

Un distributeur de boissons chaudes et froides, de confiseries, est à votre disposition au 1^{er} étage dans le hall d'accueil.

LA TÉLÉVISION

Un téléviseur est mis à votre disposition moyennant une redevance journalière. Veuillez en faire la demande à l'accueil, lors de votre admission. Afin de préserver le repos de vos voisins, il convient d'en user avec discrétion. Toute journée commencée est facturée.

LE TÉLÉPHONE

Vous disposez d'un téléphone individuel dans votre chambre vous permettant de recevoir les appels.

Demandez au bureau des admissions que l'on vous attribue une ligne directe (tarifs précisés lors de l'admission) qui vous permettra d'appeler et d'être joignable par vos correspondants directement et à toute heure. Communiquez-le à vos proches.

ACCÈS WIFI

Vous avez la possibilité d'avoir un accès Internet via le réseau WIFI de la clinique. Deux forfaits vous sont proposés, pour 24h ou pour la totalité de votre séjour (tarifs précisés lors de l'admission - 30 mn d'accès gratuit/jour).

Cette connexion reste sous le contrôle du responsable informatique et dans le respect de la loi.

ARGENT ET OBJETS DE VALEUR

Nous vous recommandons de laisser à votre domicile tous vos biens personnels, ainsi que vos objets de valeur tels que les bijoux, montre, argent liquide... Vous avez à disposition un coffre fort le cas échéant.

Si vous en êtes porteur, veillez à apporter un soin particulier au rangement de vos prothèses.

À défaut de ces précautions, la Clinique décline toute responsabilité en cas de vol ou de perte.

LE COURRIER

Il est distribué en fin de matinée tous les jours, sauf le week-end. Vous pouvez remettre votre courrier affranchi au personnel du service.

VOTRE LINGE

Vous devez vous munir de vos objets de toilette : gant, serviette, brosse à dents, peigne, rasoir, savonnette... et de

vos effets personnels : pyjama, robe de chambre, pantoufles, serviette de table...

PRISE EN CHARGE LINGUISTIQUE

La Clinique dispose de professionnels parlant différentes langues étrangères. Une liste de noms est disponible dans tous les services.

SERVICE SOCIAL

Une assistante sociale est là pour répondre à vos questions et vous aider sur l'accès aux droits, le retour à domicile, les structures (centres de soins de suite et de réadaptation).

Dans le cadre du respect du secret professionnel qui régit la profession d'assistante sociale, elle peut intervenir à votre demande et vous rencontrer dans son bureau (situé à l'accueil de la clinique) ou dans votre chambre avant ou pendant votre séjour dans l'établissement.

VIE SPIRITUELLE

Vous pourrez vous livrer aux activités religieuses ou philosophiques de votre choix, dans le respect de l'ordre public et des bonnes mœurs, ainsi que celui d'autrui.

Cependant, ces droits doivent s'exercer dans le respect de la liberté des autres.



LES DROITS ET LES DEVOIRS DU PATIENT

QUELQUES CONSIGNES À RESPECTER

• Sécurité et incendie

Toutes les dispositions réglementaires en vigueur en matière de sécurité incendie sont respectées dans l'établissement. Les conditions d'évacuation des locaux sont affichées dans les chambres et dans tous les lieux communs. Les matériels de lutte contre l'incendie doivent être respectés. Les issues de secours des services sont signalées.

Faites part de toute situation anormale ou danger apparent au personnel. En toute situation, il est important de conserver son calme et de suivre les indications du personnel formé à ce type d'incidents.

• Les fleurs

Il est rappelé l'interdiction d'introduire fleurs et plantes dans l'établissement.

• Le silence

Merci de le préserver.

• Alcool, stupéfiants et tabac

L'introduction et la consommation d'alcool sous toutes ses formes sont interdites. La circulation et l'utilisation de stupéfiants ou de drogues sont formellement prohibées. Par ailleurs, ces produits peuvent interagir avec certains de vos médicaments et provoquer des troubles graves.

Aux termes des articles R.3511-1 et R.3511-2 du code de la santé publique, une interdiction totale de fumer s'applique à tous les lieux clos et couverts de l'établissement, y compris aux chambres des patients.

Il vous est fortement recommandé, si vous êtes fumeur, de prendre contact avec votre médecin traitant, ou d'en parler lors de la consultation pré-anesthésique, afin de suivre un programme de sevrage avant l'intervention.

INFORMATION PRATIQUE

Tabac info service : 39 89



LE DOSSIER MÉDICAL

En vertu de la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé : tout médecin désigné par vous peut prendre connaissance de l'ensemble des pièces de votre dossier médical.

L'article L.1111-7 du code de santé publique dispose que : *« Toute personne a accès à l'ensemble des informations concernant sa santé détenues par des professionnels et établissements de santé, qui sont formalisées et ont contribué à l'élaboration et au suivi du diagnostic et du traitement ou d'une action de prévention, ou ont fait l'objet d'échanges écrits entre professionnels de santé, notamment des résultats d'examens, comptes rendus de consultation, d'intervention, d'exploration ou d'hospitalisation, des protocoles et des prescriptions thérapeutiques mis en œuvre ».*

CONDITIONS D'ACCÈS

Vous avez le droit d'accéder à l'ensemble des informations concernant votre santé. Ces informations sont celles qui ont contribué à l'élaboration et au suivi de votre diagnostic, de votre traitement ou d'une action de prévention.

Vous avez, au choix, accès à ces informations concernant votre santé directement par demande écrite au directeur de la Clinique, ou par l'intermédiaire d'un médecin que vous désignerez à cet effet. Cette communication a lieu au plus tard

dans les huit jours à compter de la date de recevabilité de votre demande et au plus tôt après l'observation d'un délai légal de quarante-huit heures.

Si les informations auxquelles vous souhaitez accéder datent de plus de cinq ans, un délai de deux mois sera nécessaire à leur communication.

Consultation du dossier sur place :

- Elle est possible et gratuite. Vous pouvez exprimer le désir d'être (ou non) assisté(e) par un médecin de l'établissement dans la lecture du dossier.
- Elle est souhaitable en cas de dossier très volumineux de façon à limiter les photocopies payantes aux seules pièces utiles.
- Même si vous vous déplacez pour obtenir communication de votre dossier, la demande préalable doit être adressée au directeur de l'établissement pour en permettre la recherche.

PROTECTION DES MINEURS SOUS TUTELLE ET DES MAJEURS SOUS CURATELLE

Les informations concernant la santé des mineurs sous tutelle et des majeurs sous curatelle, sont délivrées à leurs représentants légaux (titulaires de l'autorité parentale ou tuteur). Selon l'article L.1111-5, *« le médecin peut se dispenser d'obtenir le consentement du ou des titulaires de l'autorité parentale sur les décisions médicales à prendre lorsque le traitement ou l'intervention s'impose pour sauvegarder la*

santé d'une personne mineure, dans le cas où cette dernière s'oppose expressément à la consultation du ou des titulaires de l'autorité parentale afin de garder le secret sur son état de santé ».

Cependant, le professionnel de santé doit informer les intéressés de manière adaptée à leur maturité ou leur discernement et doit les faire participer dans la même mesure dans la prise de décision médicale (Art. L.1111-2).

INFORMATIQUE ET LIBERTÉS

Sauf opposition de votre part, certains renseignements vous concernant, recueillis au cours de votre consultation ou de votre hospitalisation, pourront faire l'objet d'un enregistrement informatique réservé à l'usage exclusif de votre médecin.

CONSENTEMENT AUX SOINS

« Toute personne prend, avec le professionnel de santé et compte tenu des informations et des préconisations qu'il lui fournit, les décisions concernant sa santé. [...] Aucun acte médical, ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement éclairé de la personne et ce consentement peut être retiré à tout moment » (Art. L.1111-4).

Il convient de rappeler que le malade est soigné par une équipe soignante et non par un praticien unique, ce qui a notamment des conséquences en terme de secret médical.

Selon l'article L.1110-4, *« lorsque la personne est prise en charge par une équipe de soins dans un établissement de santé, les informations la concernant sont réputées confiées par le malade à l'ensemble de l'équipe ».*

DIRECTIVES ANTICIPÉES

Arrêté du 3 août 2016 relatif au modèle de directives anticipées prévu à l'article L. 1111-11 du code de la santé publique

Toute personne majeure peut, si elle le souhaite, faire une déclaration écrite appelée « directives anticipées » pour préciser ses souhaits concernant sa fin de vie. Ce document aidera les médecins, le moment venu, à prendre leurs décisions sur les soins à donner, si la personne ne peut plus exprimer ses volontés.

Les directives anticipées vous permettent, en cas de maladie grave, de faire connaître vos souhaits sur votre fin de vie, et en particulier :

- limiter ou arrêter les traitements en cours,
- être transféré en réanimation si l'état de santé le requiert,
- être mis sous respiration artificielle,
- subir une intervention chirurgicale,
- être soulagé de ses souffrances même si cela a pour effet de mener au décès.

Ces directives s'imposent au médecin pour toute décision d'investigation, d'intervention ou de traitement, excepté dans 2 cas :

- En cas d'urgence vitale pendant le temps nécessaire à une évaluation complète de la situation (par exemple, patient à réanimer suite à un accident de santé brutal) ;
- Lorsque les directives anticipées apparaissent manifestement inappropriées ou non conformes à la situation médicale. Dans ce cas, le médecin doit rendre sa décision à l'issue d'une procédure collégiale inscrite dans le dossier médical. La décision de refus d'application des directives anticipées est portée à la connaissance de la personne de confiance ou, à défaut, de la famille ou des proches.

Les directives anticipées peuvent être rédigées par toute personne majeure. La personne majeure sous tutelle peut rédiger des directives anticipées avec l'autorisation du juge ou du conseil de famille, s'il existe.

Vous pouvez demander des renseignements complémentaires, ainsi que des modèles de directives anticipées à l'infirmière du service ou au médecin.

LA PERSONNE DE CONFIANCE

Selon l'article L.1111-6 du code de la santé publique, vous pouvez désigner, pendant votre séjour, par écrit, une personne de votre entourage en qui vous avez toute confiance, pour vous accompagner tout au long des soins et des décisions à prendre. Cette personne, que l'établissement considèrera comme votre « personne de confiance », sera consultée dans



DÉMARCHE QUALITÉ ET GESTION DES RISQUES

Amélioration continue de la qualité

La Clinique Chirurgicale du Libournais s'est engagée dans une démarche d'assurance qualité et de gestion des risques centrée sur le patient, visant à promouvoir l'amélioration continue de la qualité et à s'assurer que les conditions de sécurité, de qualité des soins, de prise en charge des patients, sont prises en compte. Ainsi, les instances et les groupes de travail œuvrent au quotidien pour assurer des soins de qualité.

La certification est une procédure d'évaluation réalisée par la Haute Autorité de Santé (HAS), organisme externe à l'établissement de santé.

Elle vise à assurer la sécurité et la qualité des soins donnés au patient, et à promouvoir une politique d'amélioration continue de la qualité au sein des établissements.

Les visites sont effectuées par des professionnels qui évaluent l'ensemble du fonctionnement et des pratiques de l'établissement de santé.

Les comptes rendus sont disponibles sur le site de la Haute Autorité de Santé :

www.has-sante.fr

Les informations concernant les certifications et indicateurs sont disponibles sur un site unique :

www.scopesante.fr

LES INSTANCES RÉGLEMENTAIRES

• La conférence médicale d'établissement

Composée des praticiens médicaux de l'établissement, elle donne ses avis sur l'organisation de la permanence médicale et les orientations stratégiques de l'établissement de santé.

• Le comité des vigilances et de gestion des risques

Le comité des vigilances et de gestion des risques développe l'information et la communication sur les vigilances et les risques sanitaires, s'assure du respect des dispositions réglementaires, coordonne les actions entre les différentes vigilances, identifie et évalue les risques qui nécessitent des mesures correctives et préventives et propose des recommandations en termes de prévention des risques.

• Le comité de lutte contre les infections nosocomiales

Il assure la surveillance et la prévention des infections nosocomiales.

Il définit des programmes d'actions basés sur la surveillance des infections, notamment post-opératoires, la lutte contre les bactéries multirésistantes et la prévention des risques infectieux liés à l'environnement.

L'hygiène des mains est l'affaire de tous. Des solutions hydro-alcooliques sont disponibles dans tous les couloirs de l'établissement pour être utilisées par tous.

Chaque année, l'établissement établit un bilan d'activité standardisé : support du recueil des indicateurs du tableau de bord des infections nosocomiales.

Il prend en compte l'organisation de la lutte contre les infections associées aux soins, les moyens mobilisés et les actions mises en place. L'ensemble des indicateurs font l'objet d'une communication par voie d'affichage dans le hall de l'établissement et sont également disponibles sur le site Internet :

www.clinique-libourne.fr

• Le comité de sécurité transfusionnelle et d'hémovigilance

Il met en oeuvre les conditions de fiabilité de la transfusion sanguine, en relation avec l'Établissement Français du Sang.

• Le comité de lutte contre la douleur

Selon l'article L.1110-5 du code de la santé publique : « (...) *toute personne a le droit de recevoir des soins visant à soulager sa douleur. Celle-ci doit être en toute circonstance prévenue, évaluée, prise en compte et traitée* ». Ainsi, le CLUD veille à améliorer la prise en charge de la douleur en coordonnant les actions de l'ensemble des services et en proposant des orientations adaptées aux situations.

Notre établissement s'engage à mettre en oeuvre tous les moyens mis à sa disposition pour soulager votre douleur.

• Le comité de liaison alimentation nutrition

Le CLAN participe au bilan de l'existant en matière de structures, moyens en matériels et en personnels et à l'évaluation des pratiques professionnelles dans le domaine de l'alimentation et de la nutrition. Il définit des actions prioritaires comme le dépistage des troubles nutritionnels, prépare le programme annuel d'actions et conduit des phases d'évaluation des actions entreprises et fournit un appui méthodologique aux différents professionnels concernés.



- **Le comité du médicament et des dispositifs médicaux stériles**

La mission du COMEDIMS est de définir la politique du médicament dans l'établissement. Il assure ainsi l'évaluation de la consommation du médicament, leurs effets iatrogènes, les besoins et le suivi de certaines thérapeutiques.

- **La commission des usagers**

Conformément à la loi du 4 mars 2002 et du décret du 1^{er} juin 2016, une Commission des Usagers été mise en place dans l'établissement.

Si vous souhaitez formuler des observations ou une réclamation, merci d'adresser un courrier à l'attention de la Direction de l'établissement qui vous mettra en contact avec la personne chargée des relations avec les usagers.

Cette commission est composée du directeur de l'établissement, de deux médiateurs (médical et non médical) et des représentants des usagers.

Son travail fait l'objet d'un rapport annuel transmis à l'Agence Régionale de Santé. La liste est affichée au niveau de l'accueil et est annexée à ce livret.

DÉVELOPPEMENT DURABLE

La Clinique Chirurgicale du Libournais est engagée dans une véritable politique de développement durable et de respect de l'environnement.

Notre engagement vise à mieux gérer les impacts environnementaux de nos activités et à rechercher une amélioration permanente de nos performances environnementales.

En effet, l'engagement dans une éco-politique est la poursuite logique de la démarche d'amélioration continue initiée au préalable par la Haute Autorité de Santé, et est en parfaite adéquation avec la raison d'être et les missions d'un établissement de santé.



VOTRE DÉPART

VOTRE SORTIE

La sortie est décidée par le médecin responsable de votre hospitalisation.



LES DÉMARCHES ADMINISTRATIVES

Vous devrez accomplir (ou faire accomplir par un proche) les formalités administratives suivantes auprès du bureau des entrées-sorties :

- Retirer les dépôts et valeurs que vous auriez éventuellement déposés.
- Vérifier et compléter éventuellement votre dossier administratif.
- Payer le forfait journalier et/ou le forfait chirurgie s'ils ne sont pas pris en charge par une couverture complémentaire mutuelle ou assurance.
- Payer, avant votre départ, les divers suppléments restant à votre charge. Une facture acquittée et un bulletin de situation vous seront remis.

LES FRAIS D'HOSPITALISATION

• Les frais de séjour

Ils correspondent à l'ensemble des prestations exécutées par l'établissement.

Si vous êtes assuré(e) social(e) : soit les frais de séjour sont pris en charge à 80 % (20 % des frais sont alors à votre charge ou à celle de votre mutuelle, il s'agit du ticket modérateur), soit les frais de séjour sont pris en charge à 100 % selon l'intervention réalisée (acte supérieur ou égal à 120 €) ainsi que dans certains cas particuliers (accident du travail, invalidité, longue maladie, maternité, etc.).

Si vous n'êtes pas assuré(e) social(e) : renseignez-vous au bureau des admissions.

• Le ticket modérateur forfaitaire

Un ticket modérateur forfaitaire est fixé par voie réglementaire, pour tout acte médical supérieur ou égal à 120 €.

• Le forfait journalier obligatoire

Il constitue votre contribution directe dans tous les établissements de santé privés comme publics depuis 1983. Son montant est fixé par voie réglementaire.

• Le forfait administratif

Ce forfait rémunère les démarches effectuées par le service administratif de l'établissement pour votre compte (suivi des



prises en charge, appel des différentes caisses, régime obligatoire ou complémentaire, etc.).

• Le supplément pour une chambre particulière

• Les honoraires médicaux

Le mode d'exercice des médecins exerçant au sein de l'établissement est libéral.

Les praticiens qui assurent vos soins peuvent avoir opté pour le secteur conventionnel à honoraires libres



(secteur 2). Dans ce cas, ils sont autorisés à pratiquer des compléments d'honoraires qui relèvent de leur seule discrétion et qui resteront à votre charge ou à celle de votre mutuelle (renseignez-vous auprès de votre médecin avant l'hospitalisation).

Vos praticiens vous préviendront dès la consultation préopératoire. Mais n'hésitez pas à en parler avec eux et à leur signaler toute difficulté.

Vous trouverez ces renseignements (noms, spécialités et coordonnées des différents médecins exerçant leur activité au sein de la Clinique) sur une fiche annexée au présent livret, ainsi que sur le panneau d'affichage à l'accueil de l'établissement. Ces frais (suppléments hôteliers et dépassements d'honoraires) sont à votre charge ou à celle de votre mutuelle.

LES AUTRES FRAIS À VOTRE CHARGE (Téléphone, TV...)

Ils doivent être réglés au bureau des sorties.

REMARQUE

- Pensez à vous adresser au secrétariat du chirurgien si celui-ci ne vous a pas remis les documents dont vous pourriez avoir besoin : ordonnances, lettre à votre médecin traitant, arrêt de travail, bon de transport le cas échéant...
- Avant de quitter votre chambre et le service où vous avez été hospitalisé(e) :
 - vérifiez que vous n'y oubliez aucun effet personnel
 - demandez au personnel les documents que vous lui avez confiés : carte de groupe sanguin, résultats de laboratoire, radiographie, échographie, scanner, électrocardiogramme, etc.

LA SORTIE CONTRE AVIS MÉDICAL

Si le médecin responsable de votre hospitalisation estime que cette sortie est prématurée et présente un danger pour votre santé, vous ne serez autorisé(e) à quitter l'établissement qu'après avoir rempli une attestation établissant que vous avez eu connaissance des dangers que cette sortie présente pour vous.

Si vous refusez de signer cette attestation, un procès-verbal de ce refus sera dressé.

LE REFUS DE SOINS

Selon l'article R.1112-43 du code de santé publique, « lorsque les malades n'acceptent pas le traitement, l'intervention ou les soins qui leur sont proposés, leur sortie, sauf urgence médicalement constatée nécessitant d'autres soins, est prononcée par le directeur après signature par l'hospitalisé d'un document constatant son refus d'accepter les soins proposés.

Si le malade refuse de signer ce document, un procès-verbal de ce refus est dressé ».

TRANSPORT SANITAIRE

Sur justification médicale et sous certaines conditions, le transport en Véhicule Sanitaire Léger (VSL) peut être pris en charge. Le personnel du service de soins se chargera de contacter l'entreprise agréée de votre choix.

Informez-vous auprès de votre caisse de Sécurité sociale et de votre Assurance complémentaire maladie sur l'étendue de vos droits aux remboursements et demandez une prise en charge.

QUESTIONNAIRE DE SATISFACTION

Afin d'améliorer constamment les conditions d'accueil et de séjour, et de répondre toujours plus à vos attentes, nous vous proposons un questionnaire de satisfaction sur tablette que nous vous serions reconnaissants de bien vouloir compléter. Nous vous assurons que les informations qui seront recueillies demeureront confidentielles. Nous tenons compte aussi de vos remarques, lorsque nous réalisons une enquête interne, un jour donné, sur l'hôtellerie, la douleur, le bruit, etc. Ces questionnaires sont analysés de façon trimestrielle par la Direction et donnent lieu à des actions d'amélioration.

